

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Apotek K-24 Kota Surakarta

Amalia Ulfah¹, Risma Sakti Pambudi ^{*2}, Khotimatul Khusna³

^{1,2,3} Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta, Indonesia

e-mail: *rismasaktip@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission Februari 2025

Review Maret 2025

Accepted Mei 2025

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu faktor utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Layanan kesehatan dianggap memiliki kualitas yang baik apabila dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang dilayani. Tujuan dari kajian ini untuk menilai sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Apotek K-24 kota Surakarta. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Proses pengambilan sampel menggunakan metode teknik accidental sampling. Terdapat 15 pertanyaan pada kuesioner yang mewakili 5 dimensi. Hasil kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Hasil persentase berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible) mendapat nilai skala 86,6% (sangat puas), dimensi kehandalan (reliability) mendapat nilai skala 82,7% (sangat puas), dimensi ketanggapan (responsiveness) mendapat nilai skala 89,3% (sangat puas), dimensi jaminan (assurance) mendapat nilai skala 87,5% (sangat puas), dimensi empati (empathy) mendapat nilai skala 90,8% (sangat puas). Berdasarkan kelima indikator kepuasan pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan persentase yang diperoleh 87,38%.

Kata kunci: Apotek; Pelayanan Farmasi; Kepuasan

Ucapan terima kasih:

Terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberi dukungan.

Abstract

Patient satisfaction is one of the main factors in evaluating the quality of service in a pharmacy. Health services are considered to have good quality if they can provide satisfaction to patients served. The purpose of this study was to assess the extent of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy K-24 in Surakarta City. This study used a descriptive analysis approach. The research instrument was a questionnaire with 100 respondents. The sampling process used the accidental sampling technique. There were 15 questions in the questionnaire representing 5 dimensions. The results of the questionnaire were measured using a Likert scale. The percentage results based on the tangible evidence dimension got a scale value of 86.6% (very satisfied), the reliability dimension got a scale value of 82.7% (very satisfied), the responsiveness dimension got a scale value of 89.3% (very satisfied), the assurance dimension got a scale value of 87.5% (very satisfied), the empathy dimension got a scale value of 90.8% (very satisfied). Based on the five indicators of patient satisfaction, patients were very satisfied with the pharmaceutical services provided with a percentage of 87.38%.

Keywords: Pharmacy; Pharmacy Services; Satisfaction

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diberikan secara langsung dan penuh tanggung jawab kepada pasien, yang difokuskan pada sediaan farmasi untuk mendukung peningkatan kualitas hidup pasien [1]. Pelayanan kefarmasian mencakup beberapa aspek diantaranya tampilan apotek, sikap ramah petugas, penyampaian informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan dalam memberikan layanan. Kepuasan terhadap layanan apotek mencerminkan sikap konsumen yang memengaruhi pemahaman dan penerapan penggunaan obat yang tepat. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan apotek dapat dijadikan indikator untuk menilai seberapa jauh layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen [2]. Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan reaksi emosional yang mencakup perasaan senang dan puas karena kebutuhan atau keinginannya telah terpenuhi setelah membeli suatu produk atau layanan [3]. Kepuasan pasien di apotek mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat berdampak pada jumlah kunjungan serta keuntungan yang diperoleh oleh fasilitas kesehatan. Dengan demikian, penting untuk memahami pandangan dan kepuasan pasien untuk memperbaiki kualitas layanan. Kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator utama untuk menilai standar fasilitas kesehatan dan kualitas layanan yang diberikan. Perilaku karyawan terhadap pelanggan berpengaruh pada tingkat kepuasan, seiring dengan meningkatnya harapan serta tuntutan terhadap kualitas layanan [4].

Terdapat lima indikator kepuasan konsumen yaitu daya tanggap, kepastian, kehandalan, perhatian individu, dan berwujud [5]. Peningkatan akses terhadap apotek diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Faktor-faktor seperti keterampilan tenaga kefarmasian, ketersediaan obat, kemudahan akses, dan interaksi dengan pasien dapat berdampak pada cara pasien memandang pelayanan yang diberikan [6].

Penelitian tingkat kepuasan konsumen Apotek Ananda Trifa Kota Parepare diperoleh hasil keseluruhan konsumen merasa puas [7]. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dicapai kepuasan konsumen dalam setiap

proses pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pasien merasa puas terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek K-24 kota Surakarta. Apotek K-24 kota Surakarta dipilih sebagai tempat penelitian karena belum pernah menjadi objek penelitian sebelumnya dan lokasinya yang strategis memudahkan pengambilan data. Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperbaiki kualitas layanan kefarmasian, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

B. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasional deskriptif yang melibatkan penggunaan teknik pengambilan sampel kebetulan (*accidental sampling*). Data diperoleh melalui penggunaan kuesioner dengan skala *Likert*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2024. Penelitian ini populasinya melibatkan semua pasien yang berkunjung ke Apotek K-24 kota Surakarta. Sampel diambil dari pasien yang dengan resep dokter atau tidak dalam membeli obat. Jumlah responden dalam penelitian ditentukan berdasarkan populasi. Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui sehingga digunakan rumus *Lamshow*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa minimal diperlukan 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien yang datang ke apotek untuk membeli obat dan dilayani oleh petugas apotek, pasien yang sudah bersedia mengisi kuesioner, dan juga pasien yang memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, membaca, menulis, serta pasien yang berusia lebih dari 17 tahun. Pasien yang sudah pernah menjadi responden atau melakukan kunjungan kembali ke Apotek K-24 dikecualikan dari penelitian ini.

Data yang didapatkan dianalisis secara deskriptif dengan memastikan bahwa seluruh tanggapan telah lengkap. Setiap jawaban diberi kode dengan skor tertentu, skor 5 apabila pasien Sangat Puas, skor 4 apabila jawaban Puas, skor 3 apabila jawaban Cukup Puas, skor 2 apabila Kurang Puas, dan diberikan skor 1 apabila Tidak Puas. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan persentase sebagai berikut: 81%-100% (sangat puas), 61%-80% (puas), 41%-60% (cukup puas),

21%-40% (kurang puas), dan 0%-20% (tidak puas).

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2024 di Apotek K-24 kota Surakarta. Karakteristik dari responden dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Tabel 1 Karakteristik Responden

| Varabel | Jumlah | % |
|----------------------|--------|------|
| Usia | | |
| 17-25 tahun | 49 | 49% |
| 26-35 tahun | 23 | 23% |
| 36-45 tahun | 19 | 19% |
| 46-55 tahun | 8 | 8% |
| 56-65 tahun | 1 | 1% |
| Total | 100 | 100% |
| Jenis Kelamin | | |
| Pria | 45 | 45% |
| Wanita | 55 | 55% |
| Total | 100 | 100% |
| Pekerjaan | | |
| Karyawan swasta | 35 | 35% |
| Mahasiswa | 27 | 27% |
| Wiraswasta | 18 | 18% |
| Ibu Rumah Tangga | 12 | 12% |
| Guru | 2 | 2% |
| Buruh | 2 | 2% |
| PNS | 1 | 1% |
| TNI AD | 1 | 1% |
| Analisis kesehatan | 1 | 1% |
| Honoror | 1 | 1% |
| Total | 100 | 100% |

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 100 responden, persentase responden terbanyak berada pada kelompok usia 17-25 tahun dengan jumlah 49 responden, yang sesuai dengan penelitian [8] menyebutkan bahwa usia paling banyak dalam penelitian tersebut adalah 17-25 tahun. Dapat disebabkan oleh pasien dalam rentang usia produktif cenderung lebih memahami pentingnya kesehatan untuk menunjang aktivitas mereka [9]. Persentase terendah berada pada rentang usia 56-65 tahun dengan hanya 1 responden, karena bertambahnya usia mengakibatkan penurunan fungsi organ tubuh, sehingga aktivitas untuk membeli obat secara langsung berkurang. Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden, sebagian besar (55%) merupakan perempuan. Hasil ini sejalan dengan penelitian [10] di Apotek Yulia Farma, yang mencatat 60% responden

perempuan dan 40% laki-laki. Menurut [11], jenis kelamin mempengaruhi cara seseorang menyikapi produk atau pelayanan, dengan wanita cenderung lebih memperhatikan dan peduli terhadap kesehatan. Dibandingkan dengan laki-laki, perempuan lebih sering menjalani pengobatan [12].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden berdasarkan pekerjaan adalah karyawan swasta, yaitu sebanyak 35 orang (35%). Hasil ini sejalan dengan penelitian [13], yang mencatat 40 responden (41,67%) sebagai pegawai swasta. Tingginya jumlah responden karyawan swasta yang puas dengan pelayanan apotek K-24 kota Surakarta mungkin disebabkan oleh operasional apotek selama 24 jam, memberikan keleluasaan bagi karyawan swasta untuk memanfaatkan layanan apotek kapan saja, bahkan di malam hari.

Tingkat Kepuasan Pasien

Terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pasien.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien

| No | Pernyataan | Total Skor | Persentase | Kriteria |
|------------------|-------------|--------------|----------------|--------------------|
| 1. | Bukti Fisik | 433 | 86,6% | Sangat Puas |
| 2. | Kehandalan | 413,5 | 82,7% | Sangat Puas |
| 3. | Ketanggapan | 446,5 | 89,3% | Sangat Puas |
| 4. | Jaminan | 437,5 | 87,5% | Sangat Puas |
| 5. | Empati | 454 | 90,8% | Sangat Puas |
| Rata-rata | | 436,9 | 87,38 % | Sangat Puas |

Menurut data yang didapatkan pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati mendapatkan persentase tertinggi sebesar 90,8%, selanjutnya dimensi ketanggapan 89,3%, dimensi jaminan 87,55%, dimensi bukti fisik 86,6%, dan dimensi kehandalan dengan nilai kepuasan terendah sebesar 82,7%. Apotek K-24 kota Surakarta terletak ditempat yang strategis yaitu berada di pinggir jalan raya. Sehingga, menjadi pilihan utama dalam keadaan darurat, karena orang cenderung mencari tempat yang mudah diakses dan cepat. Terdapat 2 apoteker dan 6 karyawan yang bekerja di Apotek K-24 kota Surakarta.

Hasil yang didapatkan pada dimensi bukti fisik memperoleh persentase kepuasan pasien sebesar 86,6% dalam kategori sangat puas. Lokasi apotek, penampilan petugas, dan ruang tunggu dianggap sesuai harapan

pasien. Lokasi apotek yang strategis dan mudah dijangkau dapat mempengaruhi kenyamanan pasien. Selain itu, penampilan petugas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti fisik memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Hasil pada penelitian [14], menunjukkan kepuasan 82% dalam kategori sangat puas, sehingga penelitian ini menguatkan temuan sebelumnya dan menunjukkan konsistensi dalam persepsi dan kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik di apotek.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui dalam dimensi kehandalan menunjukkan pasien dianggap sangat puas terhadap seluruh pernyataan dengan rata-rata persentase 82,7%. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan jumlah karyawan yang cukup, apotek memiliki potensi untuk lebih memastikan bahwa pelayanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan.

Hasil yang didapatkan dari dimensi ketanggapan menunjukkan pasien dikatakan sangat puas terhadap seluruh pernyataan dengan rata-rata persentase 89,3%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif. Apoteker dan karyawan berkontribusi pada kelancaran operasional apotek, terutama dalam hal mempercepat proses pengambilan obat dan penanganan administrasi. Dengan jumlah karyawan yang cukup, apotek dapat memastikan bahwa pasien tidak perlu menunggu lama, yang memberikan kontribusi pada tingkat ketanggapan yang tinggi. Apabila jumlah tenaga kerja tidak memadai, proses pelayanan akan melambat, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Hasil yang didapatkan pada dimensi jaminan menunjukkan pasien sangat puas terhadap seluruh pernyataan dengan rata-rata persentase 87,5%. Dapat dikatakan bahwa pandangan pasien terhadap seluruh layanan pada dimensi jaminan telah memenuhi harapan yang diinginkan.

Hasil yang didapatkan pada dimensi empati menunjukkan pasien dikatakan sangat puas terhadap seluruh pernyataan. Peran apoteker dalam konsultasi dan karyawan

dalam menciptakan suasana ramah meningkatkan kepuasan pasien, tercermin dalam hasil dimensi empati yang mencapai 90,8%. Dengan adanya jumlah pekerja yang cukup dapat memungkinkan Apotek K-24 kota Surakarta untuk memberikan pelayanan yang efisien dan penuh perhatian kepada pasien.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 kota Surakarta adalah 87,38%, yang dikategorikan sangat puas. Penelitian sebelumnya oleh [14] di Apotek Sehati Surakarta, menunjukkan kepuasan pasien mencapai 83%. Penelitian oleh [15] di Apotek Kinan Farma Mojosoongo menunjukkan kepuasan pasien sebesar 87%, dan penelitian oleh [16] di Apotek x Kabupaten Tangerang menunjukkan kepuasan sebesar 88,1%. Semua penelitian ini menunjukkan kategori sangat puas.

D. Simpulan

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik 86,6%, dimensi kehandalan 82,7%, dimensi ketanggapan 89,3%, dimensi jaminan 87,5%, dimensi empati 90,8%. Hasil rata-rata yang didapatkan mendapat kategori sangat puas dengan nilai skala 87,38%.

Daftar Pustaka

- [1] Kemenkes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek," 2016.
- [2] E. Arimbawa, G. Wijaya, E. Arimbawa, and G. Wijaya, "Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar," *Public Heal. Prev. Med. Arch.*, vol. 2, no. 2, pp. 198–203, 2014.
- [3] Novianti, Endri, and Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 90, 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.
- [4] P. Widodo, M. Sulisno, and C. Suryawati, "Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit," *Link*, vol. 16, no. 1, pp. 23–30,

- 2020, doi: 10.31983/link.v16i1.5596.
- [5] F. Tjiptono, *Pelayanan Kefarmasian Jilid 2 Ed. 12*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2020.
- [6] N. I. Lestari, P. D. Citra, and M. Makani, “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan,” *J. borneo cendekia*, vol. 6, no. 2, pp. 80–89, 2022.
- [7] A. Wirastuti, Y. A. Noe, and R. Rahmawati, “Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan Di Apotek Rsia Ananda Trifa Kota Parepare,” *J. Insa. Farm. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 7–14, 2021, doi: 10.36387/jifi.v4i1.668.
- [8] N. Atikah, P. Y. Pratiwi, and T. A. Febriani, “Tingkat Kepuasan Pasien di Era Pandemi Covid-19 tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kerjo Karanganyar Jawa Tengah,” *J. Farm.*, vol. 6, no. 1, pp. 21–27, 2023, doi: 10.31965/jfkoe.v6i1.1149.
- [9] N. Hidayah, N. Sitepu, Hilda, Masniah, and K. Ulina, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai,” *Heal. Tadulako J. (Jurnal Kesehat. Tadulako)*, vol. 9, no. 1, pp. 27–35, 2023.
- [10] E. Karlina, L. V. Inandha, and Pudjiastuti, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni- Juli Tahun 2024,” *J. Ilmu Farm. dan Kesehat.*, vol. 2, no. 3, pp. 366–372, 2024.
- [11] N. Amalia, R. Rahardjoputro, and A. W. Amrullah, “Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar,” vol. 2, no. 5, pp. 271–284, 2024.
- [12] P. R. Anindita, K. I. Wahyuni, and D. Susana, “Evaluasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Wonoayu,” *JOHC*, vol. 2, no. 3, pp. 1–13, 2021.
- [13] S. L. Kurniawati, M. L. Pasaribu, P. Prabowo, and D. Y. Prasetya, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek x Lumajang,” *Univ. Kadiri*, vol. 3, pp. 1–13, 2024.
- [14] E. Feneranda, R. S. Pambudi, and R. Septiana, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19,” *Semin. Nas. Has. Ris. dan Pengabd. Kpd. Masy. Univ. Sahid Surakarta*, vol. 1, no. 1, pp. 789–797, 2021.
- [15] Destiyani, A. Nisa, T. Zaila M.A, and A. P. Agus Santoso, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021,” *Media Farm. Indones.*, vol. 17, no. 1, 2022, doi: 10.53359/mfi.v17i1.189.
- [16] S. N. Rangkuti, M. D. I. Putra, and L. O. A. Rasydy, “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek x Kabupaten Tangerang,” *J. Farmagazine*, vol. 9, no. 2, pp. 50–55, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/2049>

Profil Penulis

Nama : Amalia Ulfah
 Tempat tanggal lahir : Cilacap, 27 September 2001
 Aktivitas : Mahasiswa